

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

V.1. Kesimpulan

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan selama membuat aplikasi rancang bangun kepuasan konsumen pada PT.Sari Pati dengan metode *importance performance analysis* berbasis web maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut:

1. Dengan menentukan dimensi-dimensi pada kuesioner penelitian di PT. Sari Pati memudahkan konsumen dalam melakukan penilaian terhadap kuesioner yang diberikan.
2. Dengan menerapkan metode *Importance Performance Analysis* dalam perancangan sistem kepuasan pelanggan pada PT. Sari Pati, diharapkan dapat membantu PT. Sari Pati untuk menghasilkan laporan kepuasan konsumen yang di hitung dari hasil pengisian kuesioner.
3. Dengan adanya aplikasi kepuasan konsumen pada PT. Sari Pati untuk mengukur kualitas pelayanan jasa, dapat mengetahui apakah pelanggan puas atau tidak puas dengan pelayanan yang diberikan.

V.2. Hasil

Hasil dari perhitungan penerapan metode IPA sangat berguna bagi konsumen maupun perusahaan karena dengan adanya metode ini dapat membantu dalam

meningkatkan kepuasan pelanggan sehingga perusahaan dapat memberikan yang terbaik bagi konsumen

V.3. Saran

Setelah dilakukan penelitian dan penerapan pada aplikasi perangkat lunak yang telah dibuat, maka penulis memiliki beberapa saran agar nantinya berguna untuk perkembangan aplikasi ini. Berikut yang masih perlu dikembangkan lagi, agar kinerja aplikasi ini lebih optimal untuk dilaksanakan:

1. Aplikasi yang di buat oleh penulis hanya mencakup tentang penilaian kepuasan konsumen pada PT. Sari Pati yang diukur menggunakan kuesioner dan di hitung menggunakan metode *Importance Perfomance Analysis*, sehingga dapat dikembangkan lagi sesuai dengan kebutuhan.
2. Untuk pengembangan aplikasi ini dimasa yang akan datang, diharapkan dapat menambah informasi yang lebih detail dan lengkap sehingga pengguna mendapatkan informasi yang lebih akurat.
3. Untuk kedepannya, agar aplikasi kepuasan pelanggan menghasilkan *output* yang lebih akurat, aplikasi dikembangkan lagi dengan melakukan perbandingan metode yang sesuai dengan penelitian.